

Opinnäytetyö (AMK)
Liiketalouden koulutusohjelma
Markkinointi
2011

Hanna Leppäkoski

MYYNTIHENKILÖSTÖN TYÖHYVINVOINTI



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma | Markkinointi

2011 | 44

Markku Heikkilä

Hanna Leppäkoski

MYNTIHENKILÖSTÖN TYÖHYVINVOINTI

Opinnäytetyössä on tutkittu myyntihenkilöiden työhyvinvointia. Haastateltu myyntihenkilöstö toimii toteuttavan tason myyntityössä, ilman esimiesasemaa business -to-business -myynnissä Varsinais-Suomessa. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluilla, jotka nauhoitettiin. Haastatteluihin osallistui 10 henkilöä, joiden myyntialan kokemus vaihteli 3-22 vuoteen. Haastattelut toteutettiin tammi-helmikuussa 2011. Haastatteluksi valittiin teema-haastattelu asioiden henkilökohtaisuuden vuoksi, ja tutkimuksessa vastauksia käsitellään anonyymeinä. Teoreettisena viitekehystenä toimii työhyvinvointi sekä henkilöstöjohtaminen ja teoriaosa pohjautuu työhyvinvoinnin kirjallisuuteen. Tutkimusongelmana oli myyntihenkilöstön työhyvinvointi taloudellisen taantumana aikana.

Tutkimustulokset osoittavat, että myyntihenkilöstön päivittäiset todelliset työajat olivat ylimmillään jopa 14-15 tuntia päivässä. Työn luonteesta ja päivien erilaisuuden vuoksi haastateltavien oli vaikea kertoa todellista työaikaa. Virallisen työajan ulkopuolella myyntihenkilöt tekevät kaikki vähintään viikottain ylityötä, jotkut jopa päivittäin. Työnantajan todettiin edistävän terveyttä työterveyshuollon ikäkausilääkärintarkistusten kautta sekä antamalla tukea liikuntaan ja järjestämällä illanviettoja myyntitiimille. Työn kuormittavuus oli lähes kaikilla suurta ja monet kokivat joutuvansa jatkuvasti ponnistelemaan työssään. Ne myyntihenkilöistä, jotka eivät joutuneet ponnistelemaan, kaipaisivat lisähaasteita ja olivat selvästi halukkaita vaihtamaan työpaikkaa.

Myyntihenkilöistä 90% oli kokenut vuoden 2010 aikana uupumista työssään ja kertoi kärsineensä unettomista öistä, voimakkaasta väsymyksestä tai keskittymishäiriöistä. Vaikka vuotta 2010 voidaan pitää vielä taloudellisen lamavuotena, oli siitä huolimatta kaikille oli järjestetty jonkin asteista koulutusta. Monet olivat miettineet työpaikan vaihtoa, koska työpaikalla vallitsi huono työilmapiiri. Työn kuormittavuus myyntihenkilöstöllä heijastuu fyysisesti esimerkiksi selkävaivojen kautta, koska he ajavat paljon autoa ja käyttävät tietokonetta. Psykososiaalinen kuormittavuus alkaa vaivata kiireen vuoksi. Kognitiivinen kuormittavuus nousee, koska myyntihenkilöstö joutuu tekemään asiantuntijatehtäviä ja ponnistelemaan työssään merkittävästi pitkiä aikoja.

ASIASANAT:

työhyvinvointi,

myyntihenkilöstö,

myyntitehtävät,

työtyytyväisyys,

työuupumus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business and Administration | Marketing

Mars 2011 | 44

Markku Heikkilä

Hanna Leppäkoski

WORK WELFARE OF SALES PERSONNEL

Work welfare of sales personnel was researched for this thesis. The interviewed sales personnel were working in B-to-B-sales without managerial responsibilities. Research was carried out with theme interviews which were recorded. Ten persons took part in the interviews. Their working experience varied from 3 to 22 years. The interviews were made in January and February 2011. Theme interview as a form was selected because of the personal nature of questions and the answers have been handled anonymously. The theoretical framework of this thesis is based on theory of personnel management and leadership. The research question was, how do sales personnel experience their work welfare during the ongoing depression?

The research results show that sales personnel's daily working hours are 14-15 hours per day. It was difficult for interviewees to tell the actual working time because of the nature of work and because the work days are so varying. Outside of official working hours, sales personnel are working overtime weekly and some of them even daily. Employer was noticed to contribute to welfare by offering medical services, supporting sporting and organising evening gatherings for the sales crew. The burden of work was high for almost every one and most of them felt that they have to struggle to cope. Those who did not have to struggle to cope with work felt that they needed more challenges and were more ready to change work place.

90 per cent of the interviewed sales personnel told that they had felt exhaustion at work or had sleepless nights, strong tiredness or concentration problems during the year 2010. Despite the depression in year 2010 training was organized for all interviewees. Work morale seems to be poor in many sales personnel's workplace and many of them have been thinking of changing jobs. The burden of work reflects even physically, for example with backache that a consequence of lot of time spent in the car or using a computer. Psycho-social burden is high because work is done hastily all the time. Cognitive burden rises when sales personnel have to expert tasks and struggle at work overtime.

welfare, sales personnel, saleswork, complacency, exhaustion

SISÄLTÖ

| | |
|---|-----------|
| 1 JOHDANTO | 6 |
| 2 TYÖHYVINVOINTI | 9 |
| 2.1 Työhyvinvoinnin määritelmä | 9 |
| 2.2 Työsuojelun historiaa | 11 |
| 2.3 Työhyvinvoinnin lainsäädäntö | 12 |
| 2.4 Työhyvinvointityön malli | 13 |
| 2.5 Esimerkki työhyvinvoinnista | 13 |
| 2.6 Työhyvinvoinnista vastaajat | 15 |
| 2.7 Työhyvinvoinnin edistäminen ja työssäjaksaminen | 15 |
| 3 TYÖ JA SEN MERKITYS | 16 |
| 3.1 Työkyky | 16 |
| 3.1.1 Työkykyä ylläpitävä toiminta | 17 |
| 3.2 Osaaminen | 17 |
| 3.3 Työn iloa | 18 |
| 3.4 Keinoja jaksamiseen työssä | 18 |
| 3.4.1 Liikunta ja kulttuurisetelit | 19 |
| 3.5 Työn kuormittavuus | 19 |
| 3.5.1 Työn fyysinen kuormitus | 20 |
| 3.5.2 Työn psykososiaalinen kuormitus | 20 |
| 3.5.3 Työn kognitiivinen kuormitus | 20 |
| 3.6 Stressi | 21 |
| 3.6.1 Työuupumus | 21 |
| 3.7 Työn imu | 22 |
| 3.8 Työhön sitoutuminen | 23 |
| 3.9 Työhyvinvoinnin edistäminen | 23 |
| 4 TYÖTERVEYSHUOLTO | 25 |
| 4.1 Työn tekeminen sairaana | 25 |
| 5 TUTKIMUSTEORIAA | 26 |
| 5.1 Kvalitatiivinen tutkimus | 26 |
| 5.2 Haastattelu | 26 |
| 5.2.1 Teemahaastattelu | 27 |
| 5.2.2 Validius-luotettavuus | 27 |
| 5.2.3 Reliaabelius-riippumattomuus | 27 |
| 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS | 28 |

| | |
|--|-----------|
| 6.1 Aineiston keruu | 28 |
| 6.2 Kysymysten laadinta | 28 |
| 6.3 Teemahaastattelun edut ja haitat | 29 |
| 7 TULOKSET JA PÄÄTELMÄT | 30 |
| 7.1 Haastattelutulokset | 30 |
| 7.2 Päätelmiä haastatteluista | 35 |
| 7.3 Tutkimusaihe ja mahdolliset jatkotutkimukset | 38 |
| LÄHTEET | 40 |

LIITTEET

Liite 1. Työhyvinvointikysely

KUVAT

Kuva 1. Työhyvinvoinnin ulottovuudet

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tavoite on selvittää toteuttavan tason myyntiedustajien , myyntineuvottelijoiden ja myyntipäälliköiden työhyvinvointia, jotka toimivat b- to-b-myynnissä.

Keskeisiä kysymyksiä tutkimuksessani ovat:

- Miten jaksaa myyntihenkilöstö kovassa taloudellisessa tilanteessa?
- Onko myyntihenkilöstön hyvinvointiin panostettu viimeisen taloudellisen laman aikana?
- Onko myyntihenkilöstöllä stressinoireita?
- Millaiseksi myyntihenkilöstö kokee oman työtyytyväisyytensä?
- Miten myyntihenkilöstö on omaksunut terveellisen elämäntavan ja tukeeko esimies sekä työyhteisö tätä?
- Kannustaako esimies osallistumaan työhyvinvoinnin kehittämiseen?
- Millaiset vaikutusmahdollisuudet myyntihenkilöstöllä on omaan työhönsä?
- Millaiset oppimis- ja kehittymismahdollisuuksia myyntihenkilöstöllä on?

Myyntihenkilöstöllä tarkoitan tässä opinnäytetyössä toteuttavan tason myyntiedustajia, myyntineuvottelijoita tai myyntipäälliköitä, joilla ei ole alaisia myyntiorganisaatiossa. Heidän työtehtävänsä voivat olla samassa toimipisteessä olemista tai työ voi olla hyvinkin mobiilia tai näiden yhdistelmä.

Pohdin seuraavia kysymyksiä tässä työssä. Haluan selvittää hyvinvoinnin merkitystä myyntihenkilöille. Kokevatko myyntihenkilöt työhyvinvoinnin vain mahdollisuutena käydä työterveyshuollossa vai millä tavalla työhyvinvointi

näky myyntihenkilön arjessa? Miten esimies huolehtii myyntihenkilöstönsä työhyvinvoinnista?

Haastattelut suoritin teemahaastatteluina kevättalven 2011 aikana. Haastateltavaksi saatiin 10 myyntiedustajaa, myyntipäällikköä tai myyntineuvottelijaa. Opinnäytetyössäni en puutu esimiehen jaksamiseen työyhteisössä enkä myöskään työhyvinvoinnin seurantaan tai mittaamiseen.

Tutkimus on laadultaan kvalitatiivinen tutkimus ja haastattelut on toteutettu teemahaastatteluina asioiden henkilökohtaisuuden takia. Eettisyyden olen huomionnut tulosten käsittelyssä asioiden arkaluonteisuuden takia ja tällä tavoin halunnut kunnioittaa tutkittavien yksityisyyttä. Haastateltavat pysyivät anonyymeinä ja tutkimustuloksia analysoitaessa oli käytössä vain taustatiedot mm. ikä, sukupuoli, työuran kesto, työn luonne ja työn kuvaus.

Haastateltavaksi suostuviin otettiin ensin puhelimitse yhteyttä ja tiedustelin halukkuutta osallistua tutkimukseen ja mahdollisesti samalla yhteydenotolla sovittiin haastattelun paikka sekä ajankohta. Haastattelut eivät tapahtuneet työympäristössä, jotta haastateltavat saatiin rennosti keskustelemaan aiheesta vapautuneesti.

Työhyvinvointihaastattelu muodostui 45 kysymyksestä (liite 1), joihin haastateltavat vastasivat oman halukkuutensa mukaisesti mahdollisimman luonnollisesti ja siinä laajuudessa kuin halusivat. Tärkeää oli saada haastateltavat puhumaan mahdollisimman avoimesti.

Opinnäytetyöni aiheen valitsin siksi, että olen koko työurani työskennellyt ”b- to- b” -myyntitehtävissä. Lisäksi minua kiinnostaa työhyvinvointi kiireisen myyntihenkilöstön arjessa. Osallistuin myös syksyllä Turun yliopiston avoimen kauppakorkeakoulun Harri Virolaisen luennoille henkilöstöjohtamisesta, ja kiinnostukseni aiheeseen sai vahvistusta. Työhyvinvointi mielletään usein vain pakolliseksi tyky-päiviksi (työkykyä ylläpitävä) ja työterveyshuolloksi. Tästä syystä halusin laajentaa näkemystäni uuteen aiheeseen vahvan työkokemukseni lisäksi. Tulevaisuudessa toivon löytäväni työn, jossa voisin toimia myynnin esimiestehtävissä, jolloin osaamisvahvuudekseni voisi nousta

työhyvinvointi. Olen myös kiinnostunut suorittamaan Johtamistaidon opistossa työhyvinvointipäällikön koulutuksen.

Jäädessäni äitiyslomalle elokuussa 2008 alkoivat taloussuhdanteet kääntyä laskuun ja taloudellinen taantuma nopeasti syveni. Itse en ollut työelämässä 1990-luvun laman aikana, joten minusta talouden epävarmuus lisääntyi arvaamattoman nopeasti. Suuret työnantajat ilmoittivat toinen toisensa perään YT-neuvotteluista, joiden jälkeen mitä merkittävimmistä irtisanomisista.

Yhteiskunnassa alkoi julkinen keskustelu irtisanomisten vaikutuksista, yhteisöverojen putoamisesta sekä suurista optioista ja erorahoista. Taloustilanteen parantamiseksi myös valtion hallitus puuttui asioihin ehdottamalla eläkeiän nostoa. Myös yleinen hyvinvointikeskustelu nousi pintaan. Työn tekeminen ei ollutkaan enää kaikkien oikeus, vaan moni joutui työttömäksi jo laman alkumetreillä.

Julkiseen keskusteluun nousivat myös työhyvinvoinnin kysymykset ja työssä jaksaminen. Yhä enemmän ne, joilla oli töitä, joutuivat tekemään useamman ihmisen työt ja heidän jaksamisensa vaarantui.

Tästä syystä halusin ottaa lähempään tarkasteluun myyntityötä tekevät työntekijät. Myynnin laskiessa on hyvin tyypillistä vähentää markkinointia ja karsia myyntihenkilöstöä. Itse en tällaista ymmärrä, vaan minusta myynnin laskiessa pitäisi entistä enemmän markkinoida ja taistella niistä euroista, joita markkinoilla on. Taantumet ovat yleensä hyvin lyhytaikaisia, minkä takia yritysten pitäisi laittaa myyntiorganisaationsa kuntoon taantumien aikana, jotta suhdanteiden nousun myötä yritys olisi heti valmis valloittamaan markkinoita uudelleen.

Työn tekeminen voi olla riski terveydelle työtapaturmien ja ammattitautien osalta, mutta se on myös melkoinen kokoava voima taloudellisen tasapainon, itsensä toteuttamisen ja omanarvontunnon kannalta. Pitkäaikaistyöttömyys tulee yhteiskunnalle kalliiksi maksettavilla etuuksilla, mutta myös laskevan hyvinvoinnin takia lisääntyvien sairastelujen kautta.

2 TYÖHYVINVOINTI

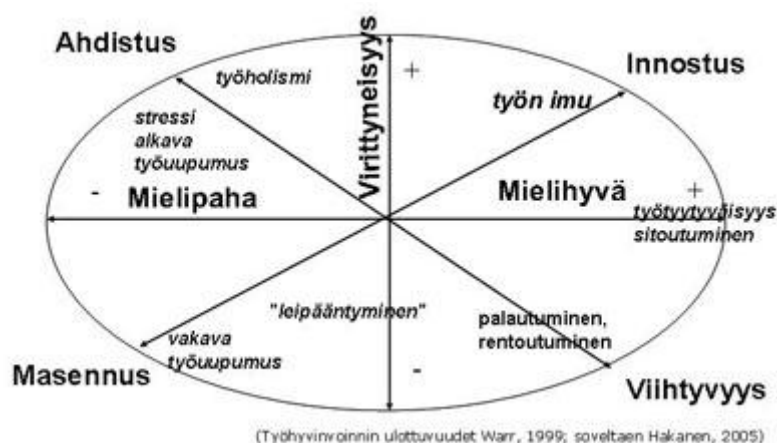
Jos opiskelijan on vaikea määrittää työhyvinvointi, on se sitä myös yritysmaailmassa. Yrityksissä ja eri organisaatioissa vallitsee kirjava käsitys työhyvinvoinnista ja siitä, millä osa-alueilla sen pitäisi näkyä. Työhyvinvointi on huomioitu strategioissa, toimintasuunnitelmissa ja budjeteissa selkeästi. Näkökulman valinta vaikuttaa asioiden painotukseen. Työhyvinvointia voidaan lähestyä lääketieteellisestä, psykologisesta, sosiaalipsykologisesta, juridisesta, taloudellisesta, organisaation rakenteesta, liiketoimintastrategiasta tai hallinnosta käsin. Työhyvinvointityötä ei voi irrottaa laajemmasta kokonaisuudesta ja sen on oltava osa päivittäistä johtamista sekä luonnollinen osa kokonaisvaltaista johtamista (Suutarinen 2010, 12.)

2.1 Työhyvinvoinnin määritelmä

Työhyvinvoinnin määrittelemisen kovin yksiselitteisesti ja suppeasti on mahdotonta. Työhyvinvointiin kuuluvat sekä työn sisältö että ulkoiset seikat. Ulkoiseen viihtyvyyteen kuuluvat niin työkaverit, työhuoneesta avautuva kaunis maisema kuin lasten kuvat työpöydällä. Työn sisältöön puolestaan vaikuttavat onnistumiset ja haasteet. (Seppänen 2004, 136-137.)

Työterveyslaitos määrittää työhyvinvoinnin siten, että työ on sujuvaa ja mielekästä turvallisessa ja terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä (Työterveyslaitos 30.10.2010).

Työterveyslaitos jakaa työterveyden yksilön ja työyhteisön hyvinvointiin, työn imuun, ongelmiin ja työaikaan käsiteltäessä työhyvinvointia laajempaan kokonaisuuteen. Yksilön työhyvinvointiin kuuluvat ahdistus, innostus, masennus ja viihtyvyys, joita käytetään pohdittaessa työhyvinvoinnin ulottuvuuksia. Työhyvinvointia käsiteltäessä lainsäädännöllisestä näkökulmasta huomioidaan yleensä työterveyshuolto ja työsuojelu sekä näiden tunnusluvut (Suutarinen 2010, 12).



Kuvio 1. Työhyvinvoinnin ulottuvuudet (Työterveyslaitos, 2010).

Tekniikan Akateemisten Liitto määrittelee työhyvinvoinnin osa-alueiksi puolestaan osaamisen, motivaation, terveyden, elintavat, työyhteisön toimivuuden sekä elämäntilanteen (Tekniikan Akateemisten Liitto, 2010).

Työhyvinvointi on osa yksilön minäkuva. Työhyvinvointi niin laaja käsite, että siihen kuuluu olennaisesti yksilön hyvinvointi. Siihen kuuluvat sekä perhe-elämä kotona että perheen jäsenten terveys. Nostaako oluella pistäytyminen työpäivän jälkeen työhyvinvointia vai laskeeko se sitä? (Seppänen 2004, 135.)

Etsiessäni kirjallisuutta työhyvinvoinnista päädyin usein kirjallisuuteen työterveydestä. Kirjallisuus käsitteli sitä, miten työterveys työyhteisössä on hoidettava. Olisin halunnut rajata työhyvinvoinnin työssä jaksamiseen ja työstä saatuun olotilaan, tyydytykseen. Olen itsekkin ollut valmis tekemään työtä saamalla pienempää rahallista korvausta ja suurempaa mielihyvää.

Työhyvinvointia on tutkittu paljon myös henkilöillä, jotka työskentelevät terveys- ja sosiaalialalla. Sen sijaan myynnin työtehtävien parissa tehtyjä tutkimuksia ei ole käytössä.

Työterveyshuollon suuri rooli työterveydessä on minusta ymmärrettävää fyysisen terveyden takia, mutta nyt saattaa olla käymässä niin, että työssä esiintyvät henkisetkin ongelmat siirretään työterveyden hoidettavaksi. Millainen on tämän päivän työyhteisö ja sen johtajat tästä näkökulmasta? Esimiehet eivät enää pidä huolta työntekijöiden jaksamisesta ja motivoi heitä onnistumaan sekä saamaan sitä kautta tyydytystä työstään. Luvalliseksi on tullut väsyminen, masentuminen ja uupuminen työelämän kovassa vaatimuksessa. Lääkettä muutokseen pitäisi saada esimieheltä tai lääkäriltä.

Työhyvinvointiin liitetään talous usein vain negatiivisessa valossa. Lasketaan sairauspoissaolopäiviä sekä lomapäiviä ja virkistymispäivät sekä tyky-päivät koetaan vain kustannuseränä eikä panostuksena. Henkilökunta ei enää ole työelämän voimavarana, vaan kustannuserä. Vastapainona koneiden käytölle ihminen koetaan usein kalliiksi, mutta täytyyhän koneitakin välillä huoltaa tai ohjelmistoa sekä mahdollista laitteistoa päivittää ajan tasalle. Kiireessä ja kustannussäästöissä on päässyt unohtumaan ihminen ja aito vuorovaikutus.

2.2 Työsuojelun historiaa

Työhyvinvointityö on lailla säädettyä toimintaa, mutta siihen kuuluu myös paljon ei lailla säädettyä toimintaa mm. virkistys- ja kulttuuritoimintaa, henkilökunnan liikunnan edistämistä, yhteistyö- ja esimiestaitojen kehittämistä sekä terveellisten elämäntapojen edistämistä. Kaikki tämä on aikoinaan saanut alkunsa työsuojelutyöstä. Työsuojelutyö on toki muuttunut työelämän muutosten myötä. Samalla ovat muuttuneet myös asian käsitteet ja sisältö. Työsuojelulainsäädäntö korostaa henkilöstön ja työnantajan välistä yhteistoimintaa. Työsuojelutyöllä pyritään varmistamaan yrityksen häiriötön toiminta sekä työntekijän työkyky. (Suutarinen 2010, 15.)

Lähtökohtana työhyvinvointityölle oli työntekijän vähimmäissuoja, koska naiset ja lapset tekivät teollistuneessa yhteiskunnassa pitkiä työpäiviä lähes ilman korvausta. 1940-luvulla sodan jälkeen määriteltiin työsuhde ja sen tunnusmerkit.

Vuonna 1941 ammattijärjestöt ja työnantajien keskusjärjestö allekirjoittivat julkilausuman, jossa osapuolet lupasivat aloittaa keskustelut työehtosopimusneuvottelujen aloittamisesta. Tästä hetkestä voidaan sanoa alkaneen ns. kolmikantavalmistelun, jossa mukana ovat valtio sekä työnantaja- ja tekijäjärjestöt. (Suutarinen 2010, 15.)

2.3 Työhyvinvoinnin lainsäädäntö

Työhyvinvointia säätelee Suomessa suoraan ja välillisesti lainsäädäntö. Lakiin on kirjattu työn tekemiseen ja organisoimiseen kuuluvat vastuut ja velvoitteet. Työhyvinvointia käsitteleviä lakeja ovat:

- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738
- Työterveyshuoltolaki 12.12.2001/1383
- Työsopimuslaki 26.1.2001/55
- Tapaturmavakuutuslaki 20.8.1948/608
- Ammattitautilaki 29.12.88/1343
- Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta 20.1.2006/44
- Vuosilomalaki 18.3.2005/162
- Työntekijän eläkelaki 19.5.2006/395
- Laki yksityisuuden suojasta työelämässä 13.8.2004/759
- Laki naisen ja miehen välisestä tasa-arvosta 8.8.1986/609
- Laki yhteistoiminnasta yrityksessä 30.3.2007/334

(Suutarinen 2010, 16-17).

2.4 Työhyvinvointityön malli

Työhyvinvointia määrittelevät mm. elämäntilanne, perhe sekä lukuisat muut työn ulkopuoliset tekijät. Työhön kuuluu myös stressiä, mutta se ei saa kuormittaa niin paljon, että terveys vaarantuu. (Suutarinen 2010, 24.) Työhyvinvointi on sosiaalinen, psyykkinen, fyysinen ja henkinen tasapainotila, jossa ihminen pitäisi nähdä kokonaisuutena. Ojala ja Ahonen ovat yhdistäneet Abraham Maslow'n tarvehierarkian työhyvinvoinnin osatekijöiden kanssa.

2.5 Esimerkki työhyvinvoinnista

Toyota teki Göteborgissa, Ruotsissa, autohuollossa radikaalin teon lyhentämällä korjaajien työpäivät kuusituntisiksi, vaikka työntekijät saivat työstään täyden palkan. Toyota lisäsi huollon aukioloaikaa, palkkasi lisää henkilökuntaa sekä siirsi työt kahteen työvuoroon. Tällä tavoin asiakkaiden jonotusajat autohuoltoon lyhenivät eikä henkilökunnan tarvinnut tehdä jatkuvasti ylityitä. Työn tuottavuus parani 15-20% ja sairauspoissaolot vähenivät merkittävästi. Viihtyvyys työssä nousi sekä työn ja vapaa-ajan välinen tasapaino parani. (Liukkonen 2006, 85-86.) Varmasti moni taloushallinnon ammattilainen olisi pitänyt Toyotan mallia vain merkittävänä kustannusten nostajana. Toisin kuitenkin kävi. Näillä muutoksilla varmasti kustannukset nousivat, mutta myös tehokkuus lisääntyi. Kokonaisuudessaan yrityksellä menee paremmin ja yritys tuottaa nyt parempaa tulosta.

Itse toimiessani esimiehenä panostaisin työhyvinvointiin huomioimalla ja motivoimalla pienillä asioilla henkilökuntaani. Tällä tavoin uskon kustannussäästöjen syntyneen, omalla urallani menestymiseen sekä tuloksen tekoon.

Esimiehet ja johdon organisaatio ovat hyvinvoinnin kehittäjinä avainasemassa. Henkilöstön työkyvyn ylläpitäminen on yrityksen kehittämis- ja tukitoimintaa, jonka tarkoituksena on turvata organisaation sujuva toiminta ja henkilöstön työkykyisyys. (Nummelin 2007,91.)

Olisi tärkeää nähdä työhyvinvointi sekä yksilön hyvinvointina että yrityksen menestymisenäkin. En pidä ajatuksesta, että työhyvinvointi olisi vain ammattiliittojen ajama asia, vaan haluan nähdä työhyvinvoinnin sekä työntekijän että työnantajan kokemana synergiana.

Työhyvinvointi on vahva kilpailukeino, jolla voidaan turvata yrityksen menestys. Henkilöstön hyvinvoinnilla ja yrityksen menestymisellä on todettu olevan yhteys. Laskelmien mukaan yritys voi saada panostuksensa työhyvinvointiin takaisin jopa 20-kertaisena (Nummelin 2007, 91.) Työhyvinvointityön ei välttämättä tarvitse olla kallista, vaan se voidaan toteuttaa ilman suuria kustannuksia panostamalla avoimeen vuorovaikutukseen, työyhteisön moninaisuuteen, vaikuttamalla arvoihin ja asenteisiin, viestintään tai vaikkapa hyviin kokouskäytäntöihin (Suutarinen 2010, 14).

Aineeton pääoma yrityksessä jaetaan henkilöpääomaan, rakennepääomaan ja suhdanpääomaan. Henkilökunnan osaaminen ja suorituskyky muodostavat henkilöpääoman tärkeimmän ytimen. Tavoitteet yrityksen päämäärien toteuttamiseen saavutetaan, kun työntekijät ovat sitoutuneita työhönsä ja heillä on hyvä motivaatio. Hyvä työilmapiiri on tärkeä asia kahdestakin näkökulmasta. Hyvin viihtyvät työntekijät kertovat positiivisessa valossa yrityksestä sekä palvelevat asiakkaitaan paremmin. Huono työilmapiiri heikentää sitoutumista työhön ja saa henkilökunnan pohtimaan työpaikan vaihtoa. Huono työilmapiiri myös heikentää motivaatiota ja lisää sairauspoissaoloja. (Nummelin 2007, 92.)

Työhyvinvointi-investoinneilla on tarkoitus nostaa eläkeikää sekä työn tuottavuutta ja pienentää sairauspoissaoloja välillisten sekä välittömien kustannusten kautta. (Suutarinen 2010, 14). Päivi Rauramon (2008, 18-19) mukaan panostaminen työhyvinvointiin kannattaa, koska tuottavuus, tuloksellisuus ja laatu paranevat. Työnantajakuva paranee, lain velvoitteet täyttyvät ja syntyy kustannussäästöjä. Myös yhteiskuntavastuu, etiikka ja inhimillisyys ovat syitä panostukseen. Rauramon mielestä lainsäädännön velvoitteiden täyttäminen on merkittävä osa työnantajatoimintaa. Ihmisen hyvinvoinnin kannalta lainsäädännön vaatimukset ylittävät työpaikat ovat kuitenkin parhaita.

2.6 Työhyvinvoinnista vastaajat

”Strategisen hyvinvoinnin tila Suomessa 2009” -tutkimuksen mukaan 50%:ssa organisaatioista työhyvinvoinnin vastuun kantaa toimitusjohtaja ja 39%:ssa henkilöstöjohtaja tai päällikkö. Kenelle päävastuu kuului, riippui yrityksen koosta. Pienemmissä yrityksissä toimitusjohtaja vastasi tyhy-työstä (työhyvinvointi) . Vaikka hyvinvoinnin vastuu oli johdolla ja henkilöstöjohdolla, korostui ammattilaisten ja ohjausryhmien asiantuntijoiden rooli kokonaisuudessa. (Suutarinen 2010, 13.)

2.7 Työhyvinvoinnin edistäminen ja työssäjaksaminen

Työhyvinvointi ei välttämättä ole kallista, vaan vaatii arkipäiväisiin työasioihin liittyvää oivaltamista, uusia toimintatapoja ja -malleja tai johtamiskäytäntöjä. Esimiehen olisi hyvä antaa aikaa yhteisille keskusteluille ja kehittämiselle sekä antaa myyntihenkilöille mahdollisuus tuoda julki ajatuksiaan uusista kehitysideoista. (Nummelin 2007, 93.)

3 TYÖ JA SEN MERKITYS

Opinnäytetyön kautta lähdin selvittämään työn merkitystä myyntihenkilöstölle. Mikä saa myyntihenkilöstön tekemään työtään, onko kyseessä rakkaus työhön elämäntehtävänä vai onko kyseessä toimeentulon hankkiminen?

Herman Kahn ja Anthony J. Wiener jakoivat työn luonteen 1960-luvulla jo seuraavasti:

- keikka
- homma
- työ, ammatti
- ura
- kutsumus
- elämäntehtävä.

(Rauramo 1998, 144.)

Uskon, että sillä, millaiseksi työhön suhtautumisensa luonnehtii, on myös vaikutusta siihen, millaisessa työtehtävässä toimii, millaisen asenteen työhönsä ottaa ja miten työssään pystyy etenemään.

3.1 Työkyky

Kokonaisvaltainen työkyky muodostuu kolmesta eri osa-alueesta, joita ovat yksilö, työyhteisö, työ ja työympäristö. Yksilö osuus mm. koostuu sosiaalisista taidoista, terveydestä, osaamisesta. Työyhteisö pitää sisällään puolestaan vallitsevaa ilmapiiriä, johtajuutta ja organisointia. Työ ja työympäristö koostuvat fyysisistä työoloista, työn mielekkyydestä sekä uralla etenemisestä. (Vesterinen 2006, 31.)

3.1.1 Työkykyä ylläpitävä toiminta

Työkykyä ylläpitävää toimintaa työyhteisössä kutsutaan tyky-toiminnaksi. Tyky on suomalainen keksintö, jonka avulla työntaja, työntekijä ja mahdolliset yhteistyöorganisaatiot edistävät ja tukevat työntekijän toimintaa. Tutkimusten mukaan tyky-toiminta edistää henkilöstön työkykyä, työilmapiiriä, terveyttä, työmotivaatiota sekä työpaikan toimivuutta. Vastuu tyky-toiminnasta kuuluu kaikille työyhteisön jäsenille esimiehestä työntekijään. Työhyvinvointia tulee edistää sekä esimiestyössä että johtamisessa. (Työterveyslaitos, 2010.)

Psyykkinen työsuojelu ja työyhteisön kehittäminen liittyivät työsuojelun piiriin 1980-luvulla. 1990-luvun lopulla työturvallisuuslaki muuttui koskemaan myös työntekijän työkyvyn ylläpitoa. 2000-luvulla työturvallisuuslaki laajennettiin koskemaan myös henkistä työsuojelua. Nyt tyky-toiminnasta on siirrytty työhyvinvoinnin puolelle ja on alettu puhua tyhy-toiminnasta. (Suutarinen 2010, 16.)

3.2 Osaaminen

Ammatillinen osaaminen on tärkeää nykypäivän työyhteisössä. Elinikäistä oppimista, oppivaa organisaatioita ja jatko-opiskelua korostetaan. Opiskelu ja taitojen jatkuva päivittäminen ovat tätä päivää ja siten pystyy pitämään ammattitaitonsa kunnossa, saamaan uusia ajatuksia ja pitämään itsensä haluttuna työelämässä.

Aloitin opiskelut työn ohessa tammikuussa 2008 enkä aluksi halunnut korostaa opiskelemista työn ohella. Pelkonani oli, että työnantajani olisi kuvitellut minun hakeutuvan lähitulevaisuudessa uusiin tehtäviin tai että saisin moitteita siitä, että keskittymiseni työtehtäviin vaarantuisi. Kehittämällä itseäni halusin kuitenkin ennen kaikkea pysyä mukana työelämän kovissa vaatimuksissa.

Ammatillinen osaaminen on minusta hyvin tärkeää menestyäkseen työelämässä. Kiireessä osan töistä on sujuttava rutiinilla, jotta aikaa jää myös

haasteellisemmille tehtäville. Mielestäni töiden sujuessa toinen toisensa jälkeen rutiinilla, ei tapahdu enää minkäänlaista kehittymistä. Silloin saattaa olla aika miettiä uusia toimintatapoja ja näkökulmia työtehtävään tai jopa hakeutua muihin tehtäviin. Tuskin koskaan voi sanoa olevansa valmis ja oppinut työtehtävässään.

Työnantajan investointi koulutukseen on merkki siitä, että työntekijästä halutaan pitää kiinni (Vesterinen 2006, 51). Koulutukseen käytettävät päivät voidaan myös nähdä rentouttavana vaihteluna arkisesta työstä, ja ne voivat toimia työhyvinvointia parantavana elementtinä (Vesterinen 2006, 52).

3.3 Työn iloa

Susanna Kaaja listaa artikkelissaan kuusi askelta työn iloon:

- työn pitää tuntua tärkeältä,
- tehtävien on oltava monipuolisia,
- päätöksiin pitää pystyä vaikuttamaan,
- kannustavan palautteen saaminen on tärkeää,
- esimiehen antama tuki
- porukan hyvä henki.

(Kuusi askelta työn iloon, Työ, terveys, turvallisuus 6/2010).

Työn ilolla tarkoitetaan sitä, kuinka tyytyväinen työntekijä on työhönsä. Tyytyväisyys muodostuu odotuksista ja kokemuksista sekä niiden kohtaamisesta.

3.4 Keinoja jaksamiseen työssä

Oman kokemukseni mukaan myyntityön kiireessä helposti unohtuvat niin lounas kuin kahvitauotkin. Lounaat tulevat mahdollisesti korvatuiksi huoltoasemalla

pikaisella kahvikupilla ja viinerillä. Omasta terveydestään huolehtiminen unohtuu helposti syksyn pimeinä kuukausina. Flunssakierre alkaa ja jaksaminen on koetuksella. Ylitöitä kertyy myyntihenkilöstölle ja pitämättömien lomien määrä kasvaa.

Yksilö voi edistää työssä jaksamistaan asettamalla työt tärkeysjärjestykseen ja aikatauluttamalla ne ottaen kuitenkin huomioon aikataulujen joustovaran. Työssä myös kannattaa keskittyä niihin asioihin, joihin voi itse vaikuttaa. On myös tärkeää opetella kieltäytymään, pyytämään apua ja ilmaisemaan tunteitaan. Työpäivän aikana pitää osata tauottaa työt ja tarvittaessa pitää lounas- ja kahvitauot. Myös terveyden vaaliminen ja lomien pitäminen ovat tärkeitä asioita työssä jaksamisessa. (Nummelin 2007, 102.)

3.4.1 Liikunta ja kulttuurisetelit

Liikunta ja rentouttava vapaa-aika ystävien ja perheen parissa auttaa jaksamaan kovissakin työelämän vaatimuksissa. Hyvän työterveyshuollon rinnalla työnantajat tarjoavat liikunta- ja kulttuuriseteleitä edistämään työhyvinvointia ja omaa huokuttelevuuttaan työmarkkinoilla.

Liikuntasetelit ovat työnantajan tarjoamia verovapaita etuja. Alan ensimmäinen palveluiden tarjoaja oli vuonna 1996 Smartum Oy, joka myöhemmin lanseerasi markkinoille myös ensimmäiset kulttuurisetelit vuonna 2006 (Liikuntasetelit, viitattu 22.11.2010.)

3.5 Työn kuormittavuus

Työn kuormittavuustekijät voivat olla määrällisiä tai laadullisia. Jos työtä on jatkuvasti liikaa ja sitä joutuu tekemään kiireellä, luokitellaan työn kuormittavan määrällisesti. Kuormittavuus on laadullista silloin, kun työ kuormittaa muistia ja edellyttää jatkuvaa ihmisten kohtaamista, nopeita reaktioita sekä jatkuvaa tarkkaavaisuutta. Työn ollessa helppoa ja yksinkertaista se ei vaadi suuria ponnisteluja työsuorituksissa. Tällöin työn sanotaan olevan alikuormittavaa.

Työn kuormittavuuteen vaikuttavat työn luonne ja yksilön kokemus työstä. Myös pitkään työyhteisöstä poissa ollut työntekijä kaipaa tukea ja työnohjausta. Pitkät poissaolot voivat johtua esimerkiksi vuorotteluvapaasta, äitiyslomasta tai vaikka sairauslomasta. (Nummelin 2007,94- 95.)

Rauramo (2008, 42-56) jakaa työn kuormituksen fyysiseen, psykososiaaliseen ja kognitiiviseen kuormitukseen. Myyntityössä usein laajimman kuormituksen aiheuttaa kognitiivinen ja psykososiaalinen kuormitus.

3.5.1 Työn fyysinen kuormitus

Työn fyysisellä kuormituksella tarkoitetaan verenkiertoelimistön ja liikuntaelimistön kuormitusta. Myyntitehtävissä harvoin työ aiheuttaa ruumiillista kuormitusta, mutta mahdolliset selkävaivat istuttaessa huonossa asennossa autossa ja työpisteessä tietokoneen ääressä ovat mahdollisia. Istumatyö kuormittaa elimistöä yksipuolisesti, joten näyttöpäätetyöskentelyyn sekä tavaroiden asetteluun on syytä kiinnittää huomioita. (Rauramo 2008, 44-45.)

3.5.2 Työn psykososiaalinen kuormitus

Psykososiaalisen kuormituksen lisääntyminen on kasvanut työelämän vaatimusten myötä. Työn ja kiireen hallinta ja hyvän työilmapiirin vahvistaminen ovat tärkeitä asioita psykososiaalisen hyvinvoinnin kannalta. Kiire voi olla merkki puutteellisesta työn hallinnasta tai liian suuresta työmäärästä. Rauramon mukaan on oleellista luoda sellaiset työolosuhteet, jossa kiire haittaa mahdollisimman vähän sekä fyysisesti että psyykkisesti. (Rauramo 2008, 55.)

3.5.3 Työn kognitiivinen kuormitus

Nykyiset myyntityötehtävät ovat useimmiten vaativia asiantuntijatehtäviä. Työntekijöiden edellytetään hallitsevan laajoja osaamisalueita ja koko prosessin tuntemista. Kyse on tietotyöstä, jossa työn aikana aivot käsittelevät suuria

tietomääriä. Tällainen työ vaatii stressinsietokykyä, pitkäjänteisyyttä ja laajoja yhteistyötaitoja. (Rauramo 2008, 56.)

3.6 Stressi

Toimin itse myös paremmin ja tehokkaammin hieman stressaavassa, mutta hallinnassa olevassa tilanteessa. Pyrin itse välttämään stressiä huolellisella työn suunnittelulla ja panostamisella aikatauluttamiseen. Työn tekemisen tahdissa huomaan eroja omaan onnellisuustilanteeseeni verrattuna.

Onnellisten työntekijöiden on tutkittu olevan tehokkaampia, luovempia ja nopeampia. Heidän mukaansa onnelliset työntekijät sietävät paremmin stressiä, sairastelevat muita vähemmän ja palautuvat nopeammin arjen tuomista pettymyksistä. Hyvinvointi ja onnellisuus työssä ei merkitse, ettei elämään mahtuisi stressaavia tai ahdistavia asioita tai tilanteita. Stressi saattaa olla jopa tarpeen onnistuneen suorituksen saavuttamiseksi. (Kauko-Valli & Koiranen 2010, 108-109).

Myös stressi voidaan jakaa hyvään ja huonoon stressiin. Hyvä stressi mahdollistaa huippusuorituksen, terävöittää aistit ja ajattelun sekä virittää toimintaa. Huono stressi kuormittaa elimistöä, häiritsee ajattelua, toimintaa sekä palautumista. Se, millä tavalla reagoimme stressiin, on yksilöllistä. (Kauko-Valli & Koiranen 2010, 108-109).

3.6.1 Työuupumus

Työn muututtua vuorovaikutteiseksi, kiireiseksi ja henkisesti kuormittavaksi on työuupumuksesta muodostunut merkittävä asia työikäisten keskuudessa. Työuupumus on stressioireyhtymä, jota kuvaavat jatkuva väsymys, kyynisyys omaa työtä kohtaan sekä heikentynyt ammatillinen itsetunto. Uupumisen vaivaamana on vaikeaa nähdä asiat oikeassa perspektiivissä ja kyky havainnoida oman työn tarkkuutta heikkenee. Epäonnistumiset työtehtävissä tällöin vaivaavat helposti. Stressin merkkien

pitäisi pysäyttää, jotta ihminen pystyisi itse palauttamaan hyvinvointinsa. Tyypillisiä henkisen väsymisen merkkejä ovat töiden kasaantuminen, luovuuden heikkeneminen, toistuvat tulehdussairaudet, unihäiriöt, kokonaisvaltainen väsymys, jatkuva ahdistus ja työn ilon katoaminen. (Nummelin 2007, 98-99.)

Työuupumus on pitkäaikaisen stressin tuloksena syntyvä häiriö. (Rauramo 2008, 57). Työuupumusta ennaltaehkäistessä tärkeää on kiinnittää huomiota työolosuhteiden kehittämiseen. Työuupumusta voidaan hoitaa lääkityksellä, sairauslomalla, psykoterapialla, työhön paluun tukemisella ja organisaatioon tai työntekijään kohdistetuilla toimenpiteillä. (Rauramo 2008, 60.)

Uupumusta aiheuttavat sekä työ että elämän muut kuormittavat tekijät. Työuupumusta ei välttämättä myöskään itse osaa havainnoida. Uupumus voi myös näkyä töiden ylisuurena vastaanottamisena. (Nummelin 2007, 100-101.)

Asioista on hyvä keskustella esimiehen kanssa tai tarvittaessa olla yhteydessä työterveyshuoltoon, mikäli havaitsee itsellään tai kollegallaan merkkejä uupumuksesta. Uskon, että suurimpana huolena tunnollisella työntekijällä ei ole uupumus, vaan jatkuva riittämättömyyden tunne töiden lisääntymisestä, työelämän paineista sekä toistuvasta työpaikan menettämisen pelosta.

3.7 Työn imu

Työuupumuksen vastakohta on ”flow”, työn imu. Työhyvinvointia kuvaava käsite on myös ”engagement”, jonka on Jari Hakanen myös suomentanut työn imuksi.

Työn imussa työntekijä kokee jaksavansa työssä hyvin ja työn vievän hänet mukanaan. Tällaisella henkilöllä on hyvä ammatillinen itsetunto, hän on energinen ja hän on hyvin sitoutunut työhönsä. Myönteistä suhtautumista työhön voi kuvailla työhön uppoutumisella, innostuvalla otteella ja tarmokkuudella. Työ koetaan merkitykselliseksi ja siitä ollaan ylpeitä. Työn tuoma nautinto auttaa jaksamaan mahdollisissa ongelmatilanteissa. (Nummelin 2007, 102-103.)

Työn imulle on tyypillistä, että virtaus imaisee mukaansa. Ajan kulua ei huomaa eikä ympäristössä tapahtuvaan elämään kiinnitä huomiota. Tunnetila suorituksen jälkeen on hyvä, sillä suorituksen tekeminen on ollut tällöin nautinnollista. Flow'n tunnetta voi tuntea työsuorituksen huippuhetkinä, mikä tuottaa työniloa. Tässä tilanteessa henkilö pystyy myös ylittämään oman suoritustasonsa. Työnilo on myös harmoniaa. Työnilon sukulaiskäsite on työhyvinvointi (Kauko-Valli&Koiranen 2010, 101-102.)

3.8 Työhön sitoutuminen

On hyvin tärkeää, että työntekijä pystyy erottamaan työn ja vapaa-ajan toisistaan. Tällä tavoin asioihin pystyy suhtautumaan oikealla tavalla ja näkemään asiat oikeassa mittasuhteessa. Tärkeää on pitää erillään työidentiteetti ja oman persoonan identiteetti. Muuten työelämässä koetut tappiot voivat pahimmillaan hajottaa koko identiteetin. Työhön pitää osata suhtautua oikealla tavalla ja sitoutumisen aste on tärkeä. Työhönsä ylisitoutunut henkilö työskentelee haasteellisissa tehtävissä, mutta liiallinen sitoutuminen ja jatkuva ääri rajoilla ponnistelu käy voimille, jolloin muu elämä alkaa kärsiä ja stressi näkyä. Jokaisella on kuitenkin vastuu itsensä liiallisesta kuormittamisesta. (Kauko-Valli&Koiranen 2010, 101-102.)

3.9 Työhyvinvoinnin edistäminen

Työhyvinvoinnin edistäminen voidaan jakaa seuraavasti:

- Fyysisen hyvinvoinnin edistäminen

Liikunta, ravinto, uni, lepo, painonhallinta, työsuojelun toimintaohjelma, riskikartoitukset, työpaikkaselvitykset, pelastussuunnitelma, työterveyshuolto, terveystarkastukset, kuntoutus, päihteiden käytön seuranta.

- Psyykinen hyvinvointi

Rekrytointi, perehdyttäminen, työnopastus, mentorointi, työnohjaus, itsensä johtaminen, kannustinjärjestelmät, kehitys- ja tuloskeskustelut, palaute, työnkierto, välittäminen.

- Sosiaalinen hyvinvointi

Työyhteisötaidot, sosiaaliset taidot, tasa-arvosuunnitelma, viestintä, esimiestaidot, ikäjohtaminen, senioriohjelmat, mentorointi, yt-toiminta, työyhteisöohjelma, työnohjaus, virkistyspäivät, harrastetoiminta, työpaikan juhlat, merkkipäivät.

- Henkinen hyvinvointi

Arvot ja motivaatio, perhe ja puoliso, harrastukset, yhteisöt ja ihmissuhteet

(Ojala&Ahonen 2005.)

4 TYÖTERVEYSHUOLTO

Työterveyshuoltolain mukaan työnantajan pitää järjestää työterveyshuolto työstä ja työolosuhteista johtuvien terveysvaarojen ja -haittojen ehkäisemiseksi ja torjumiseksi sekä turvallisuuden, työkyvyn ja terveyden turvaamiseksi sekä edistämiseksi. Työterveyshuollon pitää olla työntekijälle ilmaista. Lakisääteinen työterveyshuolto ei sisällä varsinaista työntekijöiden sairaanhoitoa, mutta työnantaja voi halutessaan tarjota myös yleislääkäri- tai laajempi erikoislääkäri- ja laboratoriopalveluita. Riittävä lakisääteinen työterveyshuolto pitää sisällään työpaikkaselvitykset, tyky-toiminnan, terveystarkastukset, tiedotuksen ja neuvonnan, ensiapuvalmiudet sekä hoitoon ja kuntoutukseen ohjauksen. (Rauramo 2008, 74-75.)

Hyvä ja kattava työterveyshuolto on työntekijälle etu ja työnantajalle houkutin saada osaavaa henkilökuntaa palvelukseensa.

4.1 Työn tekeminen sairaana

Suomessa työmoraali on hyvin korkea. Muistan itse kantaneeni huonoa omaatuntoa, kun olen joutunut olemaan pois töistä sairauden takia. Olen ollut myös töissä sairauslomalla sen takia, että olen halunnut antaa paremman kuvan itsestäni ahkerana työntekijänä työnantajalle. Tiedän myös useita myyntihenkilöitä, jotka ovat jättäneet sairausloman pitämättä työn niin vaatiessa. Työtä tehdään terveydenkin kustannuksella.

5 TUTKIMUSTEORIAA

5.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä ovat todellisissa tilanteissa tapahtuva tiedonhankinta ja aineiston kokoaminen luonnollisessa tilanteessa. Ihminen on tiedonkeruussa avainasemassa tekemässä havaintoja tutkimuksen aikana. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan tarkoituksena on ratkaista odottamattomia asioita. Tutkittavien näkökulmat ja ”ääni” ovat tärkeässä asemassa. Tutkimusjoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja itse tutkimussuunnitelma täydentyy tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2001, 155.)

Opinnäytetyössä käytän kvalitatiivista tutkimustapaa. Teen haastattelujen aikana havaintoja keskusteluilmapiiiristä, mutta pystyn myös palaamaan haastattelujen nauhoituksiin kirjoittaessani syvällisempiä päätelmiä opinnäytetyöni keskeisiin kysymyksiin palatessani.

5.2 Haastattelu

Tiedonkeruumenetelmänä haastattelun tulee sopia ongelmanratkaisuun. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelu on päämenetelmä. Haastattelututkimuksen etuna voidaan pitää sitä, että tilanteesta saadaan joustava ja vastaajia myötäilevä tilanne. Ihminen nähdään tutkimustilanteessa subjektina ja tutkimuksen aikana on mahdollista tehdä ilmeistä sekä eleistä havaintoja. Ennalta osataan jo ajatella, että vastaukset tulevat olemaan monitahoisia. Mahdollisten perustelujen pyytäminen on haastattelussa myös mahdollista. Haastattelussa voidaan selvittää arkojakin aiheita ja tutkittava voi tarvittaessa jäädä anonyymiksi. (Hirsjärvi 2000, 192-193.)

5.2.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on lomakehaastattelun- ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelujen tuloksia voidaan analysoida ja tutkia monin eri muodoin. Tyyliltään teemahaastattelu sopii hieman arkaluontoistenkin asioiden kohteliaaseen tiedusteluun ja antaa vastaajalle mahdollisuuden itse rajata vastaustaan. Teemahaastattelun aikana voidaan myös tehdä havaintoja haastateltavan kehonkielestä. (Hirsjärvi 2000, 192-193.)

5.2.2 Validius-luotettavuus

Validius tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä. Sillä tarkoitetaan tutkimusmenetelmän ja mittarien kykyä mitata juuri mitattavaksi tarkoitettua asiaa. (Hirsimäki 2000, 213.)

5.2.3 Reliaabelius-riippumattomuus

Reliaabelisuudella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Reliaabelius voidaan todeta siten, että kaksi tutkijaa pääsevät samaan tulokseen. Tutkimuksen reliaabelius tarkoittaa tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. (Hirsimäki 2000, 213.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Aineiston keruu

Suoritin haastattelut 11.1.-2.2.2011 välisenä aikana Varsinais-Suomessa. Haastateltavat koostuivat aiemmista työelämän kontakteistani ja opiskelukavereistani. Haastateltavia oli kymmenen henkilöä, joista puolet oli miehiä ja puolet naisia. Iältään haastateltavat olivat 27-58-vuotiaita. Kaikki pyydetyt haastateltavat lähtivät helposti mukaan ja olivat hyvin sitoutuneita sovittuun haastatteluun.

Haastattelupyynnöt esitin puhelimitse ja samalla kerroin tutkimuksen luonteesta ja luottamuksellisuudesta. Toteutin haastattelut nimettominä, eikä haastateltavan edustamaa yritystä tai esimiehen nimeä tutkimustuloksiin kerätty eikä niitä tässä tutkimuksessa edes mainita.

Toteutin haastattelut pääasiassa Turun ammattikorkeakoulun tiloissa ja haastateltavien kotona. Haastattelupaikaksi valitsin ”neutraalin” ympäristön, jotta haastateltavat olisivat vapautuneita puhumaan asiasta ilman pelkoa sivullisten kuulemisesta. Vain yhden haastattelun toteutin työympäristössä, koska haastateltava toimii yksin omassa toimistossaan.

6.2 Kysymysten laadinta

Haastattelun kysymykset koostuivat tautatiedoista (ikä, sukupuoli, koulutus, palvelusaika, työn luonne ja esimiehen sijainti) sekä varsinaisista kysymyksistä. Kysymykset laadin siten, että koottu teoria työhyvinvoinnista tukee kysymysasettelua.

6.3 Teemahaastattelun edut ja haitat

Teemahaastattelu sopii mielestäni hyvin valitsemani aineiston keruuseen aiheen arkaluonteisuuden takia. Teemahaastattelun aikana saatoin myös tehdä havaintoja vastaajan kehonkielestä. Myös äänen painoilla oli vastauksiin merkitystä. Mikäli kysely olisi toteutettu strukturoidulla kyselylomakkeella ja vastaukset olisi kirjattu internetin välityksellä, olisivat nämä tärkeät havainnot jääneet pois.

Teemahaastattelun ainoaksi haitaksi muodostui aineiston käsittely. Nauhoitukset olivat hyvin selkeitä, mutta haastatteluiden puhtaaksikirjoitus oli työlästä. Tehdessäni haastatteluja huomasin myös, että haastateltavat hieman jännittivät nauhoittamista ja keskittyivät puhumiseensa. Parhaimmat ja vapautuneimmat kommentit tulivat nauhoituksen lopettamisen jälkeen. Myyntihenkilöstö kertoi kyllä vapautuneesti työyhteisönsä ongelmista, koska olin heille ennen haastattelun aloittamista kertonut ettei heidän nimiään ja työnantajiaan mainita tutkimuksessa.

7 TULOKSET JA PÄÄTELMÄT

7.1 Haastattelutulokset

Haastateltavien sukupuolijakauma oli tasainen. 90% haastateltavista oli naimisissa. Ikä vaihteli 27-58 vuoden välillä. Koulutustaustat vaihtelivat lukion, ammattikoulun ja peruskoulun kesken. 80% haastateltavista oli käynyt lukion. Palvelusaika nykyisessä työssä vaihteli kahden kuukauden ja 30 vuoden välillä. Kokoinein myyntihenkilö oli ollut myyntitehtävissä peräti 22 vuotta ja uusimmalla myyntialalla olevalla oli kolmen vuoden työkokemus. Kaikilla haastateltavilla oli vakinainen työsuhde, joka tuntui olevan tärkeä asia myyntihenkilöstölle.

Työajasta keskusteleminen aiheutti myyntihenkilöstöstä usealle hieman hilpeyttä. Kaikki haastateltavat tiesivät työaikansa, mutta kysyttäessä työpäivän pituutta selvisi usein se tosiasia, että työaika ei juurikaan ollut, vaan myyntihenkilö teki aina töitä, jos ei siviilielämässä muuta ollut. Tällä tarkoitan esimerkiksi työpuheluihin vastaamista vielä kotona. Todelliset työajat olivat ylimmillään jopa 14-15 tuntia päivässä. Kaikki tekivät töitä virallisen työajan ulkopuolella. Monet kertoivat myös, että heille ei makseta ylitöiden tekemisestä, vaan mahdollisuuksien mukaan ylitöitä on pidettävä vapaana ja työaikajoustot olivat mahdollisia. Haastatelluista 40%:lla ei ollut työaika lainkaan, mutta kaikki kertoivat tekevänsä töitä virallisen työajan ulkopuolella.

Työn luonteesta ja päivien erilaisuudesta johtuen haastateltavien oli vaikea kertoa todellista työaikaansa. Virallisen työajan ulkopuolella myyntihenkilöt tekevät kaikki vähintään viikottain ylitöitä ja jotkut päivittäin. Kuukausittaiset ylityöt vaihtelevat ei lainkaan ylitöissä 100 tuntia ylitöitä kuukaudessa. Työn luonne oli 80%:llä vastaajista sekä mobiili että konttorityötä.

Kaikille haastatelluista työaikajoustot olivat mahdollisia. Kaikki myyntihenkilöt olivat vuoden 2010 aikana työelämässä ja vain yhden puoliso oli työttömänä ja lomautettuna kyseisenä vuonna.

Puolet myyntihenkilöistä oli ollut sairauslomalla vuoden 2010 aikana. Sairausloman pituutta ei kysytty, mutta haastatteluissa kävi ilmi, että enimmillään sairausloma oli kestänyt miltei kaksi kuukautta. Syynä oli ollut työuupumus. Haastatelluista 70% oli ollut sairaana töissä vuoden 2010 aikana. Työtapaturmia ei kenellekään haastatelluista ollut tapahtunut vuoden 2010 aikana.

Työterveyshuolto jakautui melko tasaisesti Lääkäriasema Pulssin, Suomen Terveystalon ja Mehiläisen kesken. Haastatelluista 20%:lla ei ollut työterveyshuoltoa lainkaan järjestetty.

Noin kolmasosan työnantaja tukee jollain tavalla työruokailua. Haastatteluista tosin kävi ilmi, että usein työpaikkaruokalat sijaitsivat toisella paikkakunnalla esimerkiksi pääkonttorin yhteydessä tai työn liikkuvuuden takia niitä oli mahdotonta käyttää päivittäin.

Työnantajan todettiin edistävän terveyttä työterveyshuollon lisäksi mm. ikäkausilääkärintarkistuksilla sekä antamalla tukea liikuntaan ja järjestämällä illanviettoja myyntitiimeille. Eräällä työpaikalla käy myös kerran viikossa hieroja hoitamassa lähinnä konttorityön aiheuttamia lihasongelmia.

Varsinaista tyky-toimintaa ei ollut kenenkään työpaikalla. Eräs vastaajista kertoi myyntitiiminsä ”joukkohysterisestä liikkumisesta pääkaupunkiseudulla” ja epäili tämän olleen ehkä jonkinasteista tyky-toimintaa. Tähän osallistuminen ei kuitenkaan ollut mahdollista alueella toimiville myyntihenkilöille. Melkein kaikilla oli ollut yrityksen juhlat vuoden 2010 aikana, mutta harva oli osallistunut niihin. Syyt osallistumattomuuteen olivat joko perhesyyt tai että juhlat oli järjestetty toisella paikkakunnalla, jonne aluella toimivan myyntihenkilöstön oli vaikea osallistua.

Kehitys- ja tuloskeskustelut olivat kovin yleisiä haastatelluilla. Yhdellä myyntihenkilöllä on vuodessa jopa kuusi tulos- ja kehityskeskustelua. Tosin 20%:lla vastaajista ei ollut lainkaan vuoden 2010 aikana tulos- ja kehityskeskusteluja. Näiden vastaajien esimiehet toimivat samalla paikkakunnalla myyntihenkilön kanssa.

Puolet haastatelluista myyntihenkilöistä kertoi saavansa palautetta esimieheltään työstään. Toinen puoli ei joko saanut lainkaan palautetta tai sai palautetta hyvin vähän.

Lähes kaikki myyntihenkilöt olivat olleet työnantajan järjestämässä tai maksamassa koulutuksessa vuoden 2010 aikana. Haastatelluilla olikin erittäin myönteinen suhtautuminen kouluttautumiseen. Monet kertoivat kaipaavansa juuri tuotekoulutusta myyntikoulutuksen sijaan. ”Vauhti on kova, tsemppaamista kaivataan”. Haastatteluista kävi myös ilmi, että koulutusta järjestetään siten, että se voi tapahtua ”luurit päässä” omassa työhuoneessa tietotekniikan välityksellä. Tällä tavoin säästetään myyntihenkilöstön aikaa, joka kuluisi matkustamiseen.

Työn kuormittavuus oli lähes kaikilla suurta ja monet kokivat joutuvansa jatkuvasti ponnistelemaan työssään. Ne myyntihenkilöt, jotka eivät joutuneet ponnistelemaan, kaipasivat lisähaasteita ja olivat selvästi halukkaita vaihtamaan työpaikkaa. Ponnisteluja piti tehdä puutteellisten tuotetietojen takia tai kieliongelmiin takia. Eräs myyntihenkilö kertoi käyttävänsä valtaosan ajastaan käännöstyöhön, koska kaikki materiaali oli päämiehen äidinkielellä painettua.

Omaa työhyvinvointia kuvattiin sanoilla ”paranemaan päin” tai ”voisin vaihtaakin työpaikkaa”. Jotkut kertoivat myös konkreettisista tuntemuksistaan: ”Selkään sattuu, pitäisi ehtiä käydä kuntosalilla tai hierojalla”.

Kaksi myyntihenkilöä kertoi suoraan, ettei ollut tällä hetkellä tyytyväinen työhönsä. Toinen heistä kuvaili tuntemuksiaan: ”En ehkä ole ihan tyytyväinen, mutta en osaa ajatella mitä muutakaan tekisin.” Puolet haastatellusta myyntihenkilöstöstä kertoi hakeneensa uutta työtä viime viikkojen aikana. Kahden myyntihenkilön työpaikka oli vaihtunut vuoden 2010 aikana.

Myyntihenkilöistä 90% oli kokenut vuoden 2010 aikana työuupumusta. Vain haastatelluista nuorin kertoi jaksavansa hyvin, mutta hän oli kuitenkin jo miettimässä työpaikan vaihtoa. Hän oli myös haastatelluista ainoa, joka ei ollut tuntenut huonon stressin oireita vuoden 2010 aikana. Myyntihenkilöistä 90% kertoi kärsineensä unettomista öistä, voimakkaasta väsymyksestä tai keskittymishäiriöistä. Keskusteluissa kävi ilmi myös, että useat

myyntihenkilöistä olivat uupuneita ja väsyneitä työhönsä. Tämänhetkinen työtilanne näyttää kannustavan jatkamaan huonommassakin työsuhteessa, koska uuden työn saaminen taloudellisen taantuman aikaan on vaikeaa.

Työn imua tuntee kuitenkin 80% haastatelluista: ”Kyllä, janoan kauppoja.” ja ”Tunnen silloin työn imua, kun asiat menevät eteenpäin.”

Haastatellut myyntihenkilöt jaksavat työssään asiakkaiden ja onnistuneiden kauppajen ansiosta. ”Odottelen, koska iso hauki iskee.” Myös erilaiset ihmiset, mahdollisuudet, ongelmien ratkaisu ja hyvät työkaverit toimivat motivaation lähteinä. ”Minut saa jaksamaan kaikki muu paitsi työ: perhe, ystävät, terveys, koti, suhde...”

Kaikki kokivat vaikutusmahdollisuudet omaan työhönsä hyväksi. Aikataulut olivat kaikkien itse suunniteltavissa suurempien annettujen tavoitteiden puitteissa.

Palkkaukseen tai muihin mahdollisiin korvauksiin olivat tyytyväisiä vain ne myyntihenkilöt, jotka olivat hiljattain vaihtaneet työpaikkaa tai työtehtävää yrityksen sisällä. ”...kaikki hinnat nousevat, mutta palkka ei nouse samassa suhteessa”.

Puolet myyntihenkilöiden esimiehistä oli päivittäin samalla paikkakunnalla kuin myyntihenkilökin. Puolella näistä samalla paikkakunnalla esimiehensä kanssa olevista myyntihenkilöistä ei kuitenkaan ollut käytössä kehitys- ja tuloskeskusteluja. Sillä, millä paikkakunnalla esimies töitään teki, ei kuitenkaan näyttänyt olevan minkäänlaista yhteyttä työtyytyväisyyteen.

Esimies-alaissuhdetta kuvattiin mm seuraavasti:

”Ihan ok, niin kauan kun ei tule paikalle. Hän on vähän nuori eikä aina ymmärrä, mitä pitäisi tehdä, pitäisi ottaa selvää ennen kuin päättää”.

”Olemme pitkään tehneet yhteistyötä, mutta esimies haluaa pitää itseään etäisenä, nostaa itsensä jalustalle, ei ole helppo lähestyä, eikä hän ymmärrä henkilökohtaista elämää, ihmiset pitää ottaa ihmisinä.”

Useat totesivat esimiehensä olevan enemmän numerojohtaja ja aito kiinnostus ihmisistä tuntui puuttuvan monelta esimieheltä ainakin alaisen näkökulmasta. Mitään unelmapomoa haastatteluista ei kuitenkaan tullut ilmi ja monet tuntuivat silti ymmärtävän esimiestään, vaikka toiveissa olisikin ollut enemmän ihmisiin keskittyvä esimies.

Esimies-alaissuhteessa tulivat esille myöskin kulttuurierot ja kielivaikeudet. Suomalainen tapa toimia voi hyvinkin erota jo ihan Euroopan sisällä. Eräs haastatelluista kertoi, että heidän yrityksen Suomessa töitään tekevä henkilöstöpäällikkö ei osaa kunnolla suomea, vaan mahdolliset yhteydenotot hänelle pitää tapahtua englanniksi.

Myös esimiessuhdetta kuvattiin positiivisesti: ”Meillä synkkaa hyvin.” ”Uusi esimies, kuunnellaan enemmän.” ”Olemme enemmän kollegasuhteessa ja saa sanoa, kun tökkii.” Nämä palautteet tulivat myyntihenkilöstöltä, jotka olivat hiljattain vaihtaneet työnantajaa.

Sitä, miten esimies huomioi myyntihenkilöstön työhyvinvoinnin, kuvattiin seuraavasti: ”Tämä uusi esimies on joustava ja kannustava ja huolehtii siitä, että en aja itseäni loppuun.” Jotkut myös olivat sitä mieltä, että esimies yrittää, mutta joko taidot tai ymmärrys eivät riitä tai että yrityksen antamat puitteet eivät mahdollista parempaan toimintaan: ”Yrittää, mutta ei hoksaa, pitää vääntää rautalangasta, kohtelee kylmän europohjaisesti, ihmissuhdetaidot huonot.” Eräs myyntihenkilö totesi jopa, ettei hänen esimiehensä edes vastaa hänen puheluihinsa ja kaikki päätökset kestävät kohtuuttoman kauan. Myös ongelmista henkilösuhteissa kuvastaa se, että eräs myyntihenkilö kertoi hänen työkaverinsa kertoneen kotimurheistaan hänelle, kun esimiehelle ei voi kotiasioistaan kertoa.

Myyntihenkilöistä 70% ei tiennyt, kuka heidän yrityksessään vastaa työhyvinvoinnista. Osa arveli toimitusjohtajan vastaavan viime kädessä kaikesta ja yhden haastateltavan yrityksessä oli oma henkilöstöhallintoyksikkönsä.

Haastattelun ensimmäiseen kysymykseen: ”Mitä työhyvinvointi myyntityössä on?” oli vastaajien mielestä vaikea vastata. ”Työkalut kunnossa, sinusta

huolehditaan, on aika yksinäistä työtä, esimies tietää suurin piirtein, missä olen ja missä liikun.” Työhyvinvoinnin todettiin myös olevan sitä, että ”myyjä on motivotunut, jaksaa ja on hyvä olla töissä”. Työvälineet, tietokoneet ja autot yhdistettiin selvästi työhyvinvointiin.

7.2 Päätelmiä haastatteluista

Tämän opinnäytetyön perusteella voin tehdä sellaisen johtopäätöksen, että myyntihenkilöstön työ on hyvin yksinäistä ja itsenäistä. Työn imua myyntihenkilöstö kokee onnistuneiden kauppojen kautta. Tärkeiksi asioiksi nousivat työkaverit ja asiakkaat, joista myyntihenkilöstö saa energiansa jaksaa tehdä töitä taas seuraavaan isoon kauppaan. Myyntihenkilöstön työn sisällössä onnistumiset ja haasteet olivat tärkeitä asioita. Monien haastatteluissa nousivat esille hyvät työkaverit ja yhteisöllisyys vastapainona itsenäiselle ja joskus yksinäisellekin työlle.

Myyntihenkilöstö tekee pitkää työpäivää ja paljon ylitöitä. Suurin osa haastatteluista joutui miettimään kauan ja pyysi tarkennusta siihen, mikä on ylityötä. Työelämän ja oman elämän rajaa oli vaikea ymmärtää ja jakaa. Suurin osa ei kokenut kotona työasioiden hoitoa puhelimella työn tekemiseksi. Myyntityö vaikuttaa ennen kaikkea elämäntehtävältä. Työtä tehdään rakkaudesta työhön.

Yksikään haastattelun kysymyksistä ei käsitellyt suoraan työn tekemisen tahtia, mutta monien keskusteluiden aikana kiire nousi esille. Se kävi ilmi myyntihenkilöstön oman ajankäytön suhteen, sillä suurin osa sai vapaasti sopia asiakastapaamisensa parhaaksi katsomallaan tavalla. Myös myyntikokousten ja erilaisten koulutusten järjestäminen oli tehty mahdolliseksi omalta tietokoneelta ajan säästämiseksi. Haastatteluiden aikana kaikki keskittyivät haastattelutilaisuuteen eivätkä olleet kiireisen oloisia. Monet jopa kertoivat juuri tämän haastattelun järjestyvän työaikajoustojen ansiosta.

Myyntihenkilöstöllä oli hyvin korkea työmoraali ja he tekevät helposti töitä myös sairaana. Vaikka uupumusta ja väsymystä oli havaittavissa melkein jokaisella, vain yksi oli ollut sairauslomalla työuupumuksen takia.

Työhyvinvoinnin määrittelemisen oli haasteellista eikä kaikilla ollut siitä kovin laajaa käsitystä. Itsestään selvänä ei myöskään voida pitää edes kehitys- ja tuloskeskusteluja eikä työterveyshuoltoa, koska kaikilla ei näitä edes ollut käytössä. Haastattelemani myyntihenkilöstö oli hyvin työllistettyä eikä taloudellinen lama ollut heidän työtilanteeseensa vaikuttanut lainkaan.

Monet olivat miettineet työpaikan vaihtoa viimeisen vuoden aikana, vaikka olivatkin jossain määrin tyytyväisiä työhönsä. Vaikuttaa siltä, että työhyvinvointi tulee enemmänkin asiakkailta kuin edustetulta yritykseltä tai esimieheltä.

Myyntihenkilöstön esimiehet vaikuttavat olevan enemmänkin asijahtajia, sillä kukaan ei erikseen maininnut esimiehensä hoitavan erityisen hyvin työhyvinvointia. Ihmisten johtaminen ja pehmeät arvot ovat unohtuneet johtajien työssä. Työyhteisön toimivuudessa on suuriakin puutteita.

Vaikka vuotta 2010 voidaankin pitää vielä jonkin asteisena taloudellisena lamavuotena, oli siitä huolimatta kaikille järjestetty jonkinlaista koulutusta. Koulutukset ovat usein kalliita ja aikaa vieviä. Työnantajan panostaminen koulutukseen kertoo siitä, että yritys haluaa pitää myyntihenkilöstään kiinni.

Yritykset olivat yhtä lukuun ottamatta järjestäneet vuoden 2010 aikana myös juhlat henkilöstölle, mutta todella monet eivät osallistuneet tilaisuuksiin niiden ollessa toisella paikkakunnalla. Muutenkin vaikutti siltä, että monet tilaisuudet järjestettiin pääkaupunkiseudulla tai pääkonttorin toimipaikalla, joka vaikutti olevan hieman keskusteluja herättävää.

Huono työilmapiiri vallitsee monen myyntihenkilön työpaikalla ja monet olivat miettineet työpaikan vaihtoa sen takia. Huonon työilmapiirin pitäisi teorian valossa heikentää sitoutumista, mutta haastattelemani myyntihenkilöt tekivät kovasti töitä.

Työn kuormittavuus myyntihenkilöstöllä heijastui fyysisesti esimerkiksi selkävaivojen kautta, kun he ajoivat paljon autoa ja käyttivät tietokonetta. Psykososiaalinen kuormittavuus alkaa vaivata kiireen kautta. Kognitiivinen kuormittavuus nousee, kun myyntihenkilöstö joutuu tekemään asiantuntijatehtäviä ja ponnistelemaan työssään pitkiä aikoja.

Olen opinnäytetyön tehtyäni hämmentynyt siitä, miten vähän työhyvinvointiin on kiinnitetty huomiota yrityksissä. Hyvin monet esimiehet tuntuvan välittävän vain myyntihenkilöstön tuomista myyntieuroista eikä itse myyntihenkilöstä välitetä lainkaan. Tuntuu nurinkuriselta ajatella, että teollisuudessakin huolletaan koneita ja laitteita, mutta ilman työterveyshuoltoa myyntihenkilöstöstä ei välitä kukaan.

Tutkimukseen osallistuneen myyntihenkilöstön esimiesten taidoissa oli selvästi parantamisen varaa ja vaikutti siltä, että monet esimiesasemassa olivatkin asijahtajia ja varsinainen ihmisten johtaminen oli jäänyt taka-alalle.

Oletin myös, että työterveyshuolto lakisääteisenä toimintana olisi ollut jokaisella myyntihenkilöllä edes suppeana palveluna käytössään. Myöskään kehitys- ja tuloskeskustelut eivät olleet kaikkien käytössä.

Olen opinnäytetyöni perusteella hyvin huolestunut myyntihenkilöstön jaksamisesta. Nauhoituksen loputtua monet alkoivat puhua vapaasti todellisista tilanteista, joihin he olivat joutuneet. Rärkeimmissä tapauksissa yritys oli tarjonnut kalliimmat ja turvallisemmat autot työntekijöilleen, jotka ovat päivät konttorilla ja halvimmat autot niille, jotka ajoivat ympäri Suomea. Työturvallisuuden kuitenkin todettiin olevan yritykselle tärkein asia.

Aluksi ajattelin haastatteluja tehdessäni, että on raskasta viedä niitä loppuun asti, koska toimin jonkinasteisena työpsykologina haastettelemalleni myyntihenkilöstölle. Myös monet myyntihenkilöistä herkistyivät haastattelun aikana ja oli selvästi havaittavissa aiheen olleen heille tärkeä ja

työuupumustakin oli havaittavissa. Arkiset työhuolet olivat kuitenkin niin yleisiä ja jokapäiväisiä asioita ja huomasi haastatteluni auttavan osaltaan myyntihenkilöstöä jatkamaan, kun he saivat nimettömänä kertoa asioistaan työyhteisössä. Haastattelut vaativat myös syvää luottamusta, koska näistä mieltä painavista asioista ei ollut kovin helppoa puhua. Katsoessani haastattelujeni kokonaisuutta olen myös huolissani siitä, kuinka kauan tämä myyntihenkilöstö jaksaa tehdä töitä. Melkein kaikki nukkuvat huonosti, kokivat huonon stressin oireita, söivät huonosti ja käyttivät todella vähän aikaa omasta itsestään huolehtimiseen. Töitä tehtiin selvästikin oman terveyden kustannuksella, minkä seurauksissa on vaikea nähdä mitään hyvää. Työn ja vapaa-ajan raja oli häilyvä tai sitä ei ollut lainkaan. Töitä tehtiin helposti sairaana ja monet jopa sanoivat, ettei ”pikku flunssaa” lasketa sairaudeksi.

Tuntuu oudolta, että tämän päivän kehittyneessä työyhteisössä on näinkin suuri sija esimiehillä, jotka eivät ole pehmeämpien arvojen johtajia. Mielestäni pienikin välittäminen myyntihenkilöstöstä toisi yritykselle palkinnoksi suurempaa taloudellista menestystä. ”Metsä vastaa niin kuin sinne huudetaan”, kuuluu sanonta. Miten voi jaksaa motivoida omia asiakkaitaan, jos ei itse ole saanut motivoivaa palutetta esimieheltään?

Haastatteluun osallistuneet myyntihenkilöt olivat iloisia ja avoimia. Vaikka väsymys työelämään heijastuikin keskusteluissa, oli heillä silti vahva usko tulevaisuuteen ja menestymiseen. Todella monet haastatelluista olivat kiinnostuneita uusista haasteista työelämässä ja kertoivatkin hakeneensa muihin työtehtäviin.

7.3 Tutkimusaihe ja mahdolliset jatkotutkimukset

Olen aiheeseeni tyytyväinen ja sain itsekkin kokea hetkittäin työn imua tätä opinnäytetyötä kirjoittaessani. Valitsemaani teemahaastatteluun olen tyytyväinen, koska olen itsekkin taustaltani energinen, puhelias myyntihenkilö, joten haastattelujen tekeminen oli minulle helppoa. Excel-taulukko-ohjelman ansiosta myös haastattelujen puhtaaksi kirjoittaminen kävi melko helposti.

Myyntityö on minulle tuttua työkokemukseni perusteella, mutta tässä opinnäytetyössä siihen liittämäni työhyvinvointi ja sen teoria on ollut minulle uutta. Toivon tulevaisuudessa tästä opinnäytetyöstä olevan minulle hyötyä, koska haluan päästä myynnin esimiesasemaan.

Mahdollisia muita tutkittavia asioita tämän opinnäytetyön pohjalta voisivat olla se, miten esimiesasemassa olevat kokevat oman työhyvinvointinsa. Lisäksi voisi tutkia esimiesten henkilökohtaisia ominaisuuksia leadership/management vahvuuksia sekä sitä, mitä ylin johto esimiehiltä vaatii.

LÄHTEET

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki:

Tammi

Kaaja S.2010. Kuusi askelta työn iloon, Työ, terveys, turvallisuus 3/2010

Lainsäädäntö <http://www.finlex.fi/fi/laki/>, viitattu 15.11.2010

Liikuntasetelit, <http://fi.wikipedia.org/wiki/Liikuntasetelit>, viitattu 22.11.2010

Liukkonen, P. 2006. Työhyvinvoinnin mittarit. Helsinki: Talentum media Oy

Notkola, V. 2002. Työhyvinvointi ei ole sattumaa – Tutkimus hyvien käytäntöjen vaikuttavuudesta. Työssä jaksamisen ohjelma 2002

Nummelin T. 2007. Keskusteleva esimiestyö. Helsinki. WSOYpro.

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita

Seppänen, J. 2004. Hullu työtä tekee. Helsinki: Wsoy

Suutarinen, M.&Vesterinen P-L. 2010. Työhyvinvoinnin johtaminen. Helsinki: Otava

Tekniikan Akateemisten liitto, viitattu 30.10.2010 <http://www.tek.fi/index.php?id=3780>

Työterveyslaitos 2010, viitattu 30.10.2010 <http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/Sivut/default.aspx>

Työterveyslaitos, http://www.ttl.fi/fi/terveys_ ja_tyokyky/tykytoiminta/Sivut/default.aspxHelsinki
(viitattu 9.11.2010)

<http://www.ttl.fi/partner/ttt/2010-3/askleet/sivut/default.aspx> viitattu 9.11.2010

Vesterinen, P. (toim.) Työhyvinvointi ja esimiestyö WSOYpro 2006, Helsinki

TYÖHYVINVOINTIKYSELY

TAUSTATIEDOT

1. Ikä

20-30

30-40

40-50

50-60

2. Sukupuoli

nainen

mies

3. Elämäntilanne

naimisissa tai parisuhteessa

sinkku

leski

4. Koulutus

peruskoulu

ammattikoulu

lukio

korkeakoulututkinto

TYÖSUHDE

5. Palvelusaika nykyisessä työssä kokonaisina vuosina?
6. Palvelusaika myyntitehtävissä kokonaisina vuosina?
7. Kuvaile mitä mielestäsi työhyvinvointi myyntityössä on?
8. Nykyisen työsuhteen muoto

määräaikainen

osa-aikainen

tuntipalkkainen

vakinainen

9. Nykyisen työtehtävän palkallinen työaika

ei työaika

työaika mikä?

10. Nykyisen työtehtävän todellinen työaika?
11. Kuinka usein teet töitä virallisen työajan ulkopuolella?
12. Ylityöt/kk kokonaisina tunteina
13. Työn luonne

mobiili

konttorityö

mobiili ja konttorityö

TYÖHYVINVOINTI

14. Sairauslomat vuoden 2010 aikana?
15. Oletko ollut töissä sairaana vuoden 2010 aikana?

16. Työtaturmat vuoden 2010 aikana?
17. Ovatko työaikajoustot työssäsi mahdollisia?
18. Onko käytössäsi työterveyshuolto ja jos, niin missä?
19. Onko työpaikallasi käytössä virkistys/kulttuuri/liikuntasetelit?
20. Tuleeko työnantajasi henkilökunnan liikuntaa jollain tavalla?
21. Tuleeko työnantajasi työruokailua?
22. Onko yrityksessä työpaikkaruokala?
23. Millä tavoin työnantajasi edistää terveyttä?
24. Onko vuoden 2010 aikana ollut tyky-toimintaa yrityksessänne? Jos on, niin oletko osallistunut ja jos et ole osallistunut, niin miksi?
25. Onko vuoden 2010 aikana ollut firman juhlia? Jos on, niin oletko osallistunut ja jos et ole osallistunut, niin miksi?
26. Onko vuoden 2010 aikana ollut kehitys- tai tuloskeskusteluja?
27. Miten kuvailisit omaa ammatillista osaamistasi? Kaipaako lisäkoulutusta mielestäsi?
28. Oletko osallistunut vuoden 2010 aikana työnantajan järjestämään tai maksamaan koulutukseen tai kurssiin?
29. Saatko palautetta työstäsi esimieheltäsi tai johdolta?
30. Oletko osallistunut vuoden 2010 aikana työilmapiirimittaukseen?
31. Miten kuvailisit omaa työhyvinvointiasi tällä hetkellä?
32. Miten koet nykyisen työsi kuormittavan sinua? Onko työsi helppoa vai joudutko ponnistelemaan työssäsi?
33. Oletko tyytyväinen työhösi?
34. Tunnetko työssäsi imun tunnetta?

35. Oletko tuntenut vuoden 2010 aikana uupumista työssäsi?
36. Mikä saa sinut jaksamaan työssäsi?
37. Oletko tyytyväinen saamaasi palkkaan tai muihin mahdollisiin korvauksiin työstäsi?
38. Oletko tuntenut huonon stressin oireita (esim. nukkunut huonosti, keskittymishäiriöitä, työkyvyttömyyttä, voimakasta väsymystä) vuoden 2010 aikana?
39. Millaisiksi kuvailisit omia vaikutusmahdollisuuksia omaan työhösi?

ESIMIES-ALAISSUHDE

40. Millä tavalla esimiehesi pitää sinuun yhteyttä?
41. Työskenteleekö esimiehesi samalla paikkakunnalla kanssasi?
42. Oletko tyytyväinen esimies-alaisuuteeseesi? Kuvaile sitä.
43. Minkä arvosanan 4-10 antaisit esimiehellesi työhyvinvoinnin huomioimisesta? ja perustele
44. Minkä arvosanan 4-10 antaisit yrityksellesi työhyvinvoinnin huomioimisesta? ja perustele
45. Kuka yrityksessänne vastaa työhyvinvoinnista?
46. Oletko sinä tai mahdollinen puolisesi ollut työttömänä/lomautettuna vuoden 2010 aikana?

